



수리.
교환.
환불.

하자가 있다면, 귀하의 권리
행사하십시오.

하자가 있는 상품이나 서비스를 구입하였습니까?

2011년 1월 1일 이후로 소비자는 상품이나 서비스에 대한 수리나 교환, 또는 환불을 요구할 수 있는 권리가 있습니다.

소비자는 아래에 대한 권리를 행사할 수 있습니다:

- 상점이나 온라인에서 구입한 물건
- 대여한 물건
- 대금을 지불한 서비스.

상품이나 서비스가 아래와 같은 경우에도 권리를 행사할 수 있습니다:

- 공급업체가 제시한 자발적인 보증이 있을 때
- 대금을 지불한 연장 보증이 있을 때
- 이미 만료된 자발적인 보증 또는 연장 보증이 있을 때.

소비자가 수리나 교환, 환불을 요구하면 어떻게 되나요?

업체는:

- 영수증이나 은행 거래 내역서 등 구입에 대한 증명을 요구하며
- 문제가 심각한 지의 여부를 소비자와 상의함.

심각한 문제라면 소비자는 환불이나 수리, 교환 (또는 서비스의 경우 보상) 중에서 어느 하나를 선택할 수 있습니다.

심각한 문제가 아니라면 업체는 상품의 수리나 교환, 또는 환불 중에서 어느 하나를 선택할 수 있습니다.

심각한 문제란 어떤 것인가요?

소비자가 상품이나 서비스의 문제를 미리 알았다면 그 상품이나 서비스를 구입하지 않았을 만큼의 심각한 문제.

상품이:

- 안전하지 않으며
- 샘플이나 설명서의 내용과 상당히 다를 때
- 업체가 말한 대로의 기능, 또는 소비자가 원하는 대로 작동하지 않으며, 그 문제가 쉽게 고쳐질 수 없을 때.

서비스가:

- 일반적인 용도로 사용하기에는 상당히 부적합하며, 그 문제가 합당한 기간 내에 쉽게 고쳐질 수 없을 때
- 소비자가 요구한 특수한 목적에 부합하지 않으며, 그 문제가 합당한 기간 내에 쉽게 고쳐질 수 없을 때
- 불안전한 상황을 유발할 때.

또한 업체가:

- 상품을 수리할 수 없거나 서비스상의 문제를 해결할 수 없을 때
- 상품을 수리할 수 없거나 서비스상의 문제를 합당한 기간 내에 해결할 수 없을 때에도 소비자는 환불이나 교환 (또는 서비스의 경우 보상)을 선택할 수 있습니다.

업체가 소비자에게 어떤 상황에서도 환불 불가라고 말하거나 또는 그러한 조짐을 보이는 것은 불법입니다. 실제로 이런 일이 발생하였다면 소비자는 그 업체를 거주지 소비자 보호 단체나 ACCC에 통보할 수 있습니다.

언제 수리나 교환, 환불을 요구할 수 있나요?

언제 소비자의 권리 행사를 할 수 있는지를 알려주는 8개의 간단한 규정은 아래와 같습니다.

규정 1. 허용될 수 있는 품질.

모든 물건은 반드시 허용될 수 있는 품질을 갖추어야 합니다.

즉, 상품은:

- 안전함
- 지속성
- 하자가 없음
- 외관상의 문제가 없음, 그리고
- 일반적인 기대에 부합하는 기능을 수행할 수 있어야 함.

예: 구입한 지 한 달 만에 고장이 난 전기 주전자.

귀하의 권리를 행사할 때.

규정에 해당하지 않을 때.

소비자가 아래에 해당할 경우 업체에 수리나 교환, 환불을 요구할 수 없습니다:

- 상품에 대한 부주의 또는 잘못 사용함으로써 문제를 야기하였을 때
- 사용 설명서를 따르지 않았을 때.

규정 2. 물건은 용도에 적합하여야 함.

물건은 구입하기 전에 업체와 이야기한 용도 또는 그 물건의 일반적인 용도에 적합하여야 합니다.

예: 장비가 몇 개 들어 있지 않은 채로 갑자기 고장 난 틀 벨트.
10kg까지 지탱할 수 있다는 판매원의 말과는 달리 단 5kg도
견디지 못해요. 귀하의 권리를 행사할 때.

규정 3. 물건은 설명서와 일치해야 함.

물건에 대해 업체가 제시한 설명 또는 포장이나 라벨에
적혀 있는 설명 내용은 정확하여야 합니다.

예: 온라인에서 주문한 셔츠가 다른 색깔로 배달된 경우.
빨간색 셔츠를 주문하였으나 파란색이 배달되었을 때.
귀하의 권리를 행사할 때.

규정 4. 물건은 반드시 샘플이나 전시 모델과 동일하여야 함.

전시된 샘플을 보았거나 또는 시험이나 시연을 거쳐 동일한
상품을 사겠다고 하였다면 소비자가 구입한 물건은 그
샘플이나 시연 물건과 똑같아야 합니다.

예: 전시 모델과는 다른 바이크. 포 스피드 모델을 요구하였으나
실제로는 투 스피드뿐이었을 때. 귀하의 권리를 행사할 때.

규정 5. 업체는 소비자에게 반드시 추가 보증을 제시해야 함.

업체가 물건의 조건과 품질 또는 작동법에 대하여 추가로
약속하는 것을 ‘묵시적 보증’이라 부릅니다. 업체가 추가
보증을 제시할 경우 그 업체는 소비자에게 모든 사항이
적용되도록 보장하여야 합니다.

예: 판매원은 소비자가 사려고 하는 카트가 철제이므로 어떤
하중도 견딜 수 있다고 말하였으나, 구입 후 이사 도중에 올려
놓은 박스 무게를 못 이겨 결국 고장이 나고 말았다.

이 카트는 어떤 무게라도 견딜 수 있을 만큼 튼튼하다고
들었다. 귀하의 권리를 행사할 때.

규정 6. 서비스에는 허용 가능한 수준의 주의와 기술이 따라야 함.

업체가 서비스를 제공할 때에는 허용 가능한 수준의 주의와
품질을 동반하여야 합니다.

예: 폐인트 업자에게 담장을 흰색으로 해 달라고
부탁하였으나, 집에 돌아와 보니 분홍색으로 바뀐 데다가
얼룩덜룩하고 색칠도 고르지 않았어요. 흰색을 원한다고
말하였고 색칠도 당연히 고르고 깨끗하게 마무리될 것으로
생각하였다. 귀하의 권리를 행사하여, 업자에게 문제 해결을
요구하십시오.

규정 7. 요구한 서비스는 목적에 부합하여야 하며, 소비자와 업체간에 합의한 결과로 나타나야 함.

예: 핸디맨에게 높이 1m, 폭 2m의 개 집을 지어 달라고 부탁하였으나, 막상 완성된 것은 개가 아니라 고양이만 들어갈 수 있는 크기였다. 귀하의 권리를 행사하여, 핸디맨에게 문제 해결을 요구하십시오.

규정 8. 서비스는 합당한 기간 안에 받아야 함.

서비스 계약 시에는 통상적으로 서비스 시행일, 또는 장기 계약일 때에는 완공 일자를 명시하게 되어 있습니다.

계약서에 이것이 명시되지 않았다면 서비스 업자는 합당한 기간 안에 그 서비스를 제공하여야 합니다.

예: 지붕 수리 업자가 저희 집의 새는 지붕을 수리하기 시작한 지 2주가 지났지만, 그로부터 며칠 후 일을 끝내지도 않은 채 자취를 감춘 탓에 지금도 지붕에서 비가 새고 있어요. 지붕 수리업자를 마지막으로 본 지 2주가 지났다. 그 업자는 지붕을 고치겠다고 하였으나, 지금도 여전히 지붕이 새고 있다.

귀하의 권리를 행사할 때.

소비자의 권리가 행사할 수 있는 때를 알려 주는 체크리스트.

- 물건의 품질이 허용될 수 없는 수준인가?
- 물건이 이미 상의한 용도에 부적합한가?
- 물건이 구입하기 전에 들은 설명 내용과 다른가?
- 물건이 샘플이나 전시 모델과 다른가?
- 업체는 품질과 기능에 대해 제시한 모든 추가 약속을 이행하지 않았는가?
- 서비스 제공자는 합당한 주의와 기술을 사용하여 서비스를 제공하지 않았는가?
- 서비스 제공자는 소비자가 요구한 대로 서비스를 제공하지 않았는가?
- 서비스가 합당한 기간 안에 제공되지 않았는가?

위의 질문에 어느 하나라도 ‘그렇다’로 대답하였다면 지금이 소비자의 권리를 행사할 때입니다.

소비자의 권리가 적용되지 않는 때를 알려 주는 체크리스트.

- 어떤 식으로든 상품을 잘못 사용하여 문제 발생에 원인을 제공하였습니까?
- 원하는 용도에 맞는 상품을 구입하였으나, 그 후 생각이 바뀌었습니까?

위의 질문에 어느 하나라도 ‘그렇다’로 대답하였다면 수리나 교환, 환불을 요구할 권리가 없습니다.

고객이 마음을 바꾼 후에도 교환이나 환불을 해 주는 업체도 있으나, 이것은 법에 정해져 있지 않으므로, 모든 업체에 이것을 기대할 수는 없습니다.

소비자의 권리 행사를 위한 단계

1. 해당 업체에 연락하거나 또는 직접 방문.
2. 문제를 정확히 설명하고, 업체가 문제를 해결해 주기를 원한다고 말함.
3. 업체가 문제 해결을 거부할 경우, 책임자에게 말하거나 또는 불만사항을 서신으로 제출.
4. 업체가 여전히 문제 해결을 거부할 경우에는 거주지 소비자 보호 단체나 ACCC에 연락.

더 자세한 내용을 원하십니까? 플 스토리는
australia.gov.au/consumerrights 를 참고하십시오.

ACCC

1300 302 502

www.accc.gov.au

New South Wales

13 3220

www.fairtrading.nsw.gov.au

Victoria

1300 558 181

www.consumer.vic.gov.au

Queensland

13 7468

www.fairtrading.qld.gov.au

Western Australia

1300 304 054

www.commerce.wa.gov.au

South Australia

13 1882

www.cbs.sa.gov.au

Northern Territory

1800 019 319

www.consumeraffairs.nt.gov.au

Tasmania

1300 654 499

www.consumer.tas.gov.au

Australian Capital Territory

(02) 6207 3000

www.ors.act.gov.au



Australian
Competition &
Consumer
Commission

Australian Government

Australian Government, Capital Hill, Canberra 송인필.

Australian Competition and Consumer Commission
23 Marcus Clarke Street, Canberra, Australian Capital Territory, 2601

© 2012년 호주 연방정부

중요한 통지

본 출판물에 담긴 정보는 일반적인 안내만을 목적으로 하며 법적 또는 기타 전문가의 조언을 대체하지 않으므로, 어떠한 관할권 하에서도 법적인 설명으로 의지해서는 안됩니다.

ISBN 978 1 921964 59 6_ACCC 01/12_43460_478